



(DPC)

**Dirección de la Autoridad Nacional
de Protección del Consumidor**

A 10 años del Código de Protección del Consumidor, ciudadanos mejor informados hacen respetar sus derechos

- ✓ **Según los sondeos realizados por Ipsos, el 33% de los consumidores conocen sus derechos y el 62% ejerce su derecho al reclamo.**

En sus 10 años de existencia, el Código de Protección y Defensa del Consumidor ha generado importantes beneficios en materia de consumo en el país. Encuestas realizadas por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC) del Indecopi, revelan que en el último quinquenio se ha incrementado el conocimiento de los derechos de los consumidores a nivel nacional en un 13%, entre el año 2015 (20%) y el año 2019 (33%). Asimismo, exigir su cumplimiento ha mejorado en un 6% entre el año 2015 (42%) y el 2019 (48%), así como el ejercicio del reclamo respectivo en un 11% en el mismo período (2015: 51% - 2019: 62%).

Las cifras corresponden a los sondeos nacionales de opinión realizados por Ipsos en el 2015 y 2019, los cuales demuestran que la ciudadanía se encuentra mejor informada y exigen el respeto de sus derechos por parte de los proveedores. Consideran que el 42% de las empresas no respetan sus derechos y frente a eso, el 47% reconoce al Indecopi como la institución que mejor defiende los derechos de los consumidores.

Estos resultados han sido fruto de los diferentes mecanismos de solución de conflictos de consumo que la institución creó con el respaldo legal del Código, además que fortaleció la prevención para disminuir afectaciones a los consumidores, se creó el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, entre otras mejoras.

En cuanto a los mecanismos de solución de conflictos entre consumidores y proveedores, con el Código se crearon: el Libro de Reclamaciones, las Defensorías Gremiales del Consumidor, los programas de cumplimiento normativo, la creación de los Órganos de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi y la implementación del Sistema de Arbitraje de Consumo.

Solucionar la vida a la gente

El Libro de Reclamaciones se ha convertido no solo en una herramienta disuasiva, sino que permite solucionar los problemas entre consumidor y proveedor en el mismo lugar de los hechos. Es decir, el consumidor puede pedir el Libro de Reclamaciones cada vez que lo considere. En ese momento el proveedor puede ofrecer una solución y si el consumidor está conforme, firman el acuerdo en el Libro y se cierra el problema, sin necesidad de presentar denuncias o reclamos.

El Indecopi ha podido verificar que esta herramienta es conocida por 08 de cada 10 consumidores y ha sido utilizada alguna vez por 02 de cada 10 consumidores, según la encuesta del 2019. Asimismo, cabe destacar que 07 de cada 10 consumidores que utilizaron el Libro de Reclamaciones indicaron que es “fácil” o “muy fácil” utilizarlo.

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



**Radió
Indecopi**
www.indecopi.gob.pe/radio



(DPC)

**Dirección de la Autoridad Nacional
de Protección del Consumidor**

Las Defensorías Gremiales del Consumidor, creadas por el Código, son una alternativa más de solución rápida de conflictos de consumo. Hasta el momento se cuentan con 3 defensorías: Defensoría del Asegurado, Defensoría del Cliente Financiero y Defensoría del Cliente Automotor, mediante las cuales se solucionan 737 reclamos o disconformidades al año, de manera directa.

Por su parte, a través de los 'Programas de cumplimiento normativo' los proveedores tienen la posibilidad de implementar medidas y procedimientos internos en las empresas que les permiten garantizar el cumplimiento de las obligaciones en materia de protección al consumidor y publicidad comercial, generando con ello mejores productos y/o servicios para los ciudadanos.

En lo que respecta a los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos (ORPS), su creación fue un logro importante que benefició a los consumidores, pues permite la solución rápida de casos pequeños; es decir, de aquellas denuncias relacionadas a productos y servicios cuyo valor no excede a las 03 UIT.

Antes de su existencia, estos casos eran atendidos en procedimientos ordinarios lo que causaba malestar en la ciudadanía pues los plazos eran de 120 días hábiles. En los ORPS, en cambio, las denuncias son resueltas en un plazo de 30 días hábiles, entre otros beneficios. Hay que precisar que las ORPS solucionan un promedio anual de 15 572 denuncias.

Finalmente, la creación del Sistema de Arbitraje de Consumo también se perfila como una alternativa interesante para los ciudadanos cuando afrontan problemas en sus consumos. Esta alternativa permite que los consumidores puedan dar fin a los inconvenientes que presentan con alguno de los proveedores adheridos al sistema a través del pronunciamiento de un árbitro, profesional independiente y especializado en la materia. Cabe señalar que a través del Arbitraje de Consumo el consumidor puede solicitar el otorgamiento de una indemnización, siempre que se acredite el daño causado.

Sistema de alertas de consumo

Otro aspecto a destacar con la creación del Código es la implementación del Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos (<https://www.alertasdeconsumo.gob.pe>), espacio en el que se advierte a la ciudadanía sobre los productos o servicios comercializados en el mercado nacional que podrían ponerlos en riesgo; y donde se informan las acciones adoptadas por los proveedores y las entidades públicas competentes, ante esos casos.

Desde su creación, este sistema ha publicado 423 alertas que comprometían más de 2.4 millones de unidades que podrían haber afectado la salud o la seguridad de los consumidores si permanecían en el mercado. Destacan los productos relacionados a salud (medicina, farmacia), productos de limpieza, vehículos, partes y accesorios, entre otros.

El Código, además, permitió la creación del Consejo Nacional de Protección del Consumidor, conformado por representantes del Estado, proveedores y sociedad civil, quienes aprobaron la

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



**Radió
Indecopi**
www.indecopi.gob.pe/radio



(DPC)

**Dirección de la Autoridad Nacional
de Protección del Consumidor**

Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor y el Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020.

Desafíos pendientes

El Indecopi destaca que aún quedan desafíos pendientes a corto, mediano y largo plazo. Entre otros, fortalecer el Consejo Nacional del Consumidor para crear propuestas de políticas públicas que mejoren el bienestar del ciudadano.

Asimismo, mejorar la comunicación con la ciudadana y las plataformas de servicio de las 26 oficinas que tiene el Indecopi a nivel nacional, impulsar el proyecto de la “Ventanilla Única de Reclamos” con los organismos especializados que conforman el Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor, para facilitar la atención de los reclamos de la ciudadanía.

Fortalecer las asociaciones de consumidores en alianza con el Indecopi es otro reto para promover los derechos de los consumidores y la denuncia oportuna, así como solucionar los problemas de consumo que se generan en el entorno del comercio electrónico, la reducción de las asimetrías entre proveedores y consumidores, entre otros, que el Indecopi se plantea hacia el año 2030.

Actividades programadas para la conmemoración

Para conmemorar los diez años de vigencia del Código, el Indecopi ha programado diferentes actividades: reconocimiento a “Mi Bodega favorita 2020”, para reconocer a los pequeños negocios de emprendedores peruanos que durante la época de la pandemia han mantenido el abastecimiento de productos de primera necesidad a las familias peruanas, respetando las medidas de seguridad para evitar los contagios.

Asimismo, se difundirán en las redes sociales del Indecopi vídeos destacando las mejoras en beneficio de la ciudadanía que ha traído el Código desde su implementación, *webinars* académicos para debatir sobre los diferentes aspectos que involucran a los consumidores a la luz de la implementación del Código, así como *webinars* con información utilitaria dirigidos a todos los ciudadanos.

Se ha previsto, entre otras actividades, la recepción oficial de los resultados de la evaluación que ha hecho la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Competencia y Desarrollo (UNCTAD) a las normas nacionales sobre defensa del consumidor. Esta evaluación permitirá fortalecer e identificar mejoras a la legislación nacional en beneficio de los consumidores.

Lima, 03 de octubre de 2020

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radio
Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio